



Sistema de Gestión
Institucional COGUI+
Oficina Asesora de Planeación
Grupo Gestión de la Calidad

VIGILADO INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR SUJETA A INSPECCIÓN Y VIGILANCIA POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



ACREDITADA
POR ALTA CALIDAD

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2020

AÚN+ incluyente
e innovadora | PERIODO
20.24

Contenido

1.	CONTEXTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	4
1.1.	Planeación estratégica 2016 - 2020	4
1.2.	Planeación estratégica 2020 - 2024	4
2.	CAMBIOS EN EL CONTEXTO INSTITUCIONAL DEL SISTEMA COGUI+ EN 2021	6
2.1.	Nueva Política de la Calidad del Sistema COGUI+	6
2.2.	Nuevos Objetivos de calidad del Sistema COGUI+	8
2.3.	Actualización de los grupos de interés y partes interesadas	9
3.	RESULTADOS INSTITUCIONALES EN 2020.....	11
3.1.	Resultado de la evaluación externa para la renovación de la acreditación institucional.....	11
3.1.	Resultado planeación estratégica 2016-2020	14
3.2.	Resultados de los objetivos de la calidad 2020.....	15
3.3.	Resultados de auditorías 2020	16
	3.3.1 Resultado Auditoría Interna	16
	3.3.2 Resultados de Auditoría ICONTEC 2016 - 2020	18
3.4.	Resultados de acciones tomadas por revisión propia de los procesos en 2020	19
3.5.	Resultado de la actualización de la documentación de procesos 2016 - 2020	20
3.6.	Estado de acciones tomadas a partir de la revisión por la dirección anterior.....	23
3.7.	Resultado retroalimentación del usuario	24
3.7.1.	Satisfacción del usuario	24
3.7.2.	Atención al ciudadano y de PQRs.....	25
3.8.	Resultado de indicadores del desempeño de los procesos	26
3.9.	Evaluación conformidad del servicio.....	28
	3.10.1 Gestión académica.....	28
	3.10.2 Gestión de investigación.....	28
	3.10.3 Gestión de extensión y proyección social	31
3.10.	Resultados de evaluación de proveedores.....	35
3.11.	Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos.....	35
4.	ADECUACION DE LOS RECURSOS.....	37
5.	OPORTUNIDADES DE MEJORA (CAMBIOS QUE PODRIAN AFECTAR EL SISTEMA COGUI).....	39

LISTADO DE ANEXOS 39

Período de Evaluación: Año 2020

Fecha del informe 05703/2021

1. CONTEXTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

1.1. Planeación estratégica 2016 - 2020

Con la planeación estratégica del Plan de gobierno 2016 – 2020 (*Ilustración 1*), en la Universidad del Magdalena se orientó el desarrollo institucional con logros y avances muy significativos, los cuales se presentan en este informe.

Ilustración 1. Contexto de la Planeación estratégica 2016-2020



1.2. Planeación estratégica 2020 - 2024

El Plan de Gobierno 2020 - 2024 “**Por una universidad aún más incluyente e innovadora**” (*Anexo 1*) contempla la actualización de la orientación estratégica de la Universidad del Magdalena, declarando una misión y una visión acorde con las realidades actuales y las apuestas de futuro que demandan la institución y el territorio; con cuatro temas estratégicos:

- **Aseguramiento de la calidad y acreditación:** asume el aseguramiento de la calidad y la acreditación como un proceso en permanente construcción orientado a asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los integrantes de la comunidad Unimagdalena y de la sociedad en general.
- **Formación avanzada y desarrollo humano:** focalizada en el mejoramiento de la calidad de vida de los integrantes de la comunidad universitaria,

- **Investigación, innovación y responsabilidad social y ambiental:** aborda la investigación, la innovación y responsabilidad social y ambiental como una dimensión orientada a la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnología, arte y cultura
- **Desarrollo organizacional, infraestructura física, tecnológica y de servicios:** incluye el desarrollo organizacional y la infraestructura física, tecnológica y de servicios, como una dimensión orientada a mejorar las condiciones físicas y organizativas que permitan la adecuada ejecución de los procesos misionales.

Nueva Misión:

Contribuir al desarrollo del territorio mediante la formación de alta calidad en programas de pregrado y posgrado, la creación y transferencia de conocimiento científico, tecnológico, artístico y cultural, el fomento de la innovación y el emprendimiento, y la creación de valor social a través de la cooperación interinstitucional y el dialogo constructivo con el territorio. (Plan de gobierno 2020-2024).

Nueva visión:

En el año 2024, la Universidad del Magdalena será una institución de educación superior reconocida y acreditada internacionalmente por su compromiso con el desarrollo del territorio (*Engagement University*), reconocida y re acreditada nacionalmente por su alta calidad, con acreditación del 70% de sus programas de pregrado acreditables. Contará con un equipo de profesores comprometidos con la innovación en su labor docente y con la generación y transferencia al entorno de resultados de trabajos investigación, innovación o creación, relevantes y pertinentes a las problemáticas de la sociedad, convirtiéndola en un referente en emprendimiento innovador y destacada por su relación armónica con las comunidades, el sector público y el sector privado. Será una universidad con un modelo educativo híbrido, con un enfoque territorial y multicultural, que operará en un campus en red, basado en el uso efectivo de tecnologías existentes y emergentes, en el que se integrarán sedes distribuidas en el territorio del Magdalena Grande. (Plan de gobierno 2020-2024).

2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INSTITUCIONAL DEL SISTEMA COGUI+ EN 2021

Tabla 1. Cambios en el contexto de la Universidad del Magdalena

Fuentes de cambio en la Institución	Procedencia	Actualización requerida
Nueva planeación estratégica en 2021	Nuevo Plan de gobierno 2020 – 2024	<ul style="list-style-type: none"> Nueva Política y objetivos de la calidad del Sistema COGUI+. Actualización de Grupos de interés y partes interesadas. Actualización de la documentación de procesos para la gestión del conocimiento organizacional
	Proceso renovación de acreditación institucional de alta calidad (Visita nov 18 a 20 de 2020).	<ul style="list-style-type: none"> Plan de mejoramiento institucional integrando las recomendaciones del informe de pares y articulado con el plan de gobierno 2020-2024.
Pandemia COVID-19	Pandemia COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias para la continuidad de la prestación del servicio misional
Actualización modelo de acreditación la alta calidad	Consejo Nacional de Educación Superior. Acuerdo CESU 02 de 2020.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del sistema interno de aseguramiento de la calidad con lineamientos del nuevo modelo para la acreditación de programas.
Actualización normatividad del MEN para registros calificados de programas académicos	Decreto 1330 de 2019. Resolución 021795 de noviembre 19 de 2020	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del sistema interno de aseguramiento de la calidad con la nueva normatividad del MEN para la obtención de registros calificado nuevos o renovaciones.
Integración de sistemas de gestión	Nuevos sistemas de gestión: NTC 5555	<ul style="list-style-type: none"> Articulación del nuevo sistema de gestión del CREO

2.1. Nueva Política de la Calidad del Sistema COGUI+

La norma ISO9001:2015 establece en el requisito 5.2 “Política de calidad” que la alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que: sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica, proporcione un marco de referencia para los objetivos de calidad, Incluya un compromiso de cumplir requisitos aplicables e Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

En este sentido, la política de calidad del Sistema COGUI+ se revisa anualmente y se ajusta teniendo en cuenta los cambios en la planeación estratégica de la Universidad ([Anexo 2](#)), por lo que en el informe de revisión por la dirección de 2020 se ha identificado la necesidad de actualizar la política teniendo en cuenta los lineamientos estratégicos del nuevo plan de gobierno 2020-2024, la nueva misión que se establece en el nuevo plan de gobierno, el concepto de calidad educativa sostenible y la política de integridad y buen gobierno.

A continuación, se presenta la propuesta de la nueva política de calidad del Sistema COGUI+ que se formula y a partir de ella se determinaron las nuevas directrices de la política que son la base de la articulación con las dimensiones del plan de gobierno y de la actualización de los objetivos de política. A continuación, se presenta la descripción de estos fundamentos y la nueva política de calidad y objetivos del sistema COGUI+.

Tabla 2. Directrices del plan de gobierno 2020 – 2024 para la nueva política de calidad del sistema COGUI+

Tema estratégico	Directriz de la planeación estratégica para la nueva política de calidad del sistema COGUI+
Aseguramiento de la calidad y acreditación	asume el aseguramiento de la calidad y la acreditación como un proceso en permanente construcción orientado a asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los integrantes de la comunidad Unimagdalena y de la sociedad en general.
Formación avanzada y desarrollo humano	concibe la formación avanzada y el desarrollo humano como esa dimensión focalizada en el mejoramiento de la calidad de vida de los integrantes de la comunidad universitaria...
Investigación, innovación y responsabilidad social y ambiental	aborda la investigación, la innovación y responsabilidad social y ambiental como una dimensión orientada a la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnología, arte y cultura ...
Desarrollo organizacional, infraestructura física, tecnológica y de servicios	incluye el desarrollo organizacional y la infraestructura física, tecnológica y de servicios, como una dimensión orientada a mejorar las condiciones físicas y organizativas que permitan la adecuada ejecución de los procesos misionales ...

A partir de la nueva misión y las directrices (*Tabla 2*) se establece el compromiso en la política de calidad del sistema COGUI+ con las siguientes orientaciones:

- ✓ asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los integrantes de la comunidad Unimagdalena y de la sociedad en general.
- ✓ mejorar continuamente
- ✓ Cumplir los requisitos legales: cumplimiento de requisitos legales e intereses del estado
- ✓ creación de valor social a través de la cooperación interinstitucional y el dialogo constructivo con el territorio
- ✓ cumplimiento de estándares nacionales e internacionales para el aseguramiento de la calidad educativa sostenible

Además, se incluye en la nueva política de calidad del sistema COGUI+ de cómo y con qué se hace:

- ✓ Tecnología,
- ✓ Talento humano
- ✓ desarrollo humano y tecnológico
- ✓ fomento de la innovación y el emprendimiento;

- ✓ cooperación interinstitucional y el dialogo constructivo con el territorio
- ✓ procesos administrativos eficientes, eficaces y efectivos

De allí se define la nueva política de calidad del Sistema COGUI+ articulada a la nueva planeación estratégica:

NUEVA POLITICA DE CALIDAD DEL SISTEMA COGUI+
La Universidad del Magdalena es una institución pública de educación superior, que contribuye al desarrollo del territorio con la formación de alta calidad en programas de pregrado y posgrado, la creación y transferencia de conocimiento científico, tecnológico, artístico y cultural, el fomento de la innovación y el emprendimiento; comprometida con la creación de valor social a través de la cooperación interinstitucional y el dialogo constructivo con el territorio, la satisfacción de sus usuarios, la mejora continua, cumplimiento de estándares nacionales e internacionales para el aseguramiento de la calidad educativa sostenible y con el cumplimiento de requisitos legales e intereses del estado mediante la autoevaluación y autorregulación permanente, el desarrollo humano y tecnológico y con procesos administrativos eficientes, eficaces y efectivos.

2.2. Nuevos Objetivos de calidad del Sistema COGUI+

Para dar cumplimiento a la nueva política de calidad se articulan los temas estratégicos con la nueva política (**Tabla 3**) y se establecen los siguientes objetivos de la calidad:

1. Asegurar la formación de alta calidad en programas de pregrado y posgrado.
2. Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional.
3. Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano.
4. Asegurar la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnología, arte y cultura.
5. Asegurar el mejoramiento continuo de los Sistemas de Gestión.
6. Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado.
7. Asegurar las condiciones de infraestructura física, tecnológica y organizativas para la prestación de los servicios que permitan la adecuada ejecución de los procesos misionales.

Tabla 3. Articulación de los objetivos de calidad con la política de la calidad y dimensiones del plan de gobierno 2020-2024

Tema estratégico del plan de gobierno 2020 - 20204	Objetivos de la calidad del Sistema COGUI+	Directriz de la política de la calidad del Sistema COGUI+ 2021
Aseguramiento de la calidad y acreditación	1.. Asegurar la formación de alta calidad en programas de pregrado y posgrado.	<ul style="list-style-type: none"> • contribuye al desarrollo del territorio con la formación de alta calidad en programas de pregrado y posgrado.
	2. Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • cumplimiento de estándares nacionales e internacionales para el aseguramiento de la calidad educativa sostenible.
Formación avanzada y desarrollo humano	3. Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>desarrollo humano</i> • satisfacción de sus usuarios.
Investigación, innovación y responsabilidad social y ambiental	4. Asegurar la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnología, arte y cultura.	<ul style="list-style-type: none"> • contribuye al desarrollo del territorio con la creación y transferencia de conocimiento científico, tecnológico, artístico y cultural, el fomento de la innovación y el emprendimiento. • creación de valor social a través de la cooperación interinstitucional y el dialogo constructivo con el territorio
Desarrollo organizacional, infraestructura física, tecnológica y de servicios.	5. Asegurar el mejoramiento continuo de los Sistemas de Gestión.	<ul style="list-style-type: none"> • autoevaluación y autorregulación permanente. • procesos administrativos eficientes, eficaces y efectivos. • satisfacción de sus usuarios. • mejora continua
	6. Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado.	<ul style="list-style-type: none"> • cumplimiento de requisitos legales e intereses del estado
	7. Asegurar las condiciones de infraestructura física, tecnológica y organizativas para la prestación de los servicios que permitan la adecuada ejecución de los procesos misionales.	<ul style="list-style-type: none"> • contribuye al desarrollo del territorio con la formación de alta calidad en programas de pregrado y posgrado. • contribuye al desarrollo del territorio con la creación y transferencia de conocimiento científico, tecnológico, artístico y cultural, el fomento de la innovación y el emprendimiento • desarrollo tecnológico

2.3. Actualización de los grupos de interés y partes interesadas

La ISO9001:2015 establece que se deben determinar las partes interesadas pertinentes y los requisitos pertinentes de éstas; por lo cual la matriz de grupo de interés y partes interesadas fue actualizada teniendo en cuenta los grupos de interés que establece la política de integridad y buen gobierno (Acuerdo Superior 23 de 2019) y los lineamientos de Universidad comprometida.

En la Tabla 4, se presentan los grupos de interés y partes interesadas nuevas identificadas en cada clasificación (usuarios internos, usuarios externos, estado colombiano y comunidad y sociedad).

Tabla 4. Nuevos grupos de interés y/o partes interesadas

Clasificación	Grupo de interés y/o Parte interesada
Usuarios Internos	Órganos de gobierno universitario Comunidades y colectivos estudiantiles Sindicato de trabajadores
Usuarios externos	Gremios y asociaciones empresariales Instituciones Educativas (Instituciones educativas del nivel preescolar, básica, media, otras instituciones de educación superior) Entes certificadores Comunidad académica y científicas Agencias de cooperación y financiación
Estado colombiano	Entidades gubernamentales y no gubernamentales (Entidades de otros sectores tales como justicia, salud, industria y producción, comercio, solidario)
Comunidad y sociedad	Organizaciones de la sociedad civil

3. RESULTADOS INSTITUCIONALES EN 2020

3.1. Resultado de la evaluación externa para la renovación de la acreditación institucional

Proceso de renovación de la acreditación institucional

La evaluación externa para la renovación de la acreditación institucional fue realizada del 18 al 20 de noviembre de 2020 por 8 pares académicos designados por el CNA y en el informe de resultados, consolidado en el informe de pares evaluadores ([Anexo 4](#)), evidencia un balance positivo y significativo del desarrollo institucional con una calificación de cumplimiento pleno (92%). En la Ilustración 2, se presenta el resultado consolidado de avance en aseguramiento de la calidad institucional.

Ilustración 2. Avance de la Calidad Institucional 2014 vs. 2020

Factor	Pares CNA 2014	Autoevaluación Institucional 2019	Pares CNA 2020	Diferencia
1. Misión y Proyecto Institucional	90%- Cumple en Alto Grado	92%- Cumple Plenamente	96%- Cumple Plenamente	+6%
2. Estudiantes	97%- Cumple Plenamente	97,75%- Cumple Plenamente	92%- Cumple Plenamente	-5%
3. Profesores	84%- Cumple en Alto Grado	94,31% - Cumple Plenamente	90%- Cumple Plenamente	+6%
4. Procesos Académicos	79% - Cumple Aceptablemente	87,25% - Cumple en Alto Grado	92%- Cumple Plenamente	+13%
5. Visibilidad Nal e Internal	70%- Cumple Aceptablemente	93,25% - Cumple Plenamente	92%- Cumple Plenamente	+22%
6. Investigación y Creación Artística	75% - Cumple Aceptablemente	86,80%- Cumple en Alto Grado	88%-Cumple en Alto Grado	+13%
7. Pertinencia e Impacto Social	90%- Cumple en Alto Grado	91,50- Cumple Plenamente	92%- Cumple Plenamente	+2%
8. Proceso de Autoevaluación y Autorregulación	87%- Cumple en Alto Grado	93,10%- Cumple Plenamente	92%- Cumple Plenamente	+5%
9. Bienestar Institucional	75% - Cumple Aceptablemente	90%- Cumple Plenamente	94%- Cumple Plenamente	+19%
10. Organización, administración y gestión	88%- Cumple en Alto Grado	94,35% Cumple Plenamente	88%- Cumple en Alto Grado	=
11. Recursos de apoyo e Infraestructura	93% - Cumple Plenamente	95%- Cumple Plenamente	92%- Cumple Plenamente	-1%
12. Recursos Financieros	100% - Cumple Plenamente	100%- Cumple Plenamente	92%- Cumple Plenamente	-8%
Juicio Global	84%- Cumple en Alto Grado	92,59% - Cumple Plenamente	92%- Cumple plenamente	8%

En el [Anexo 5](#) se describen las fortalezas y oportunidades de mejoramiento del proceso para cada factor de calidad que se consolidan por factor en la Tabla 5 y en la Tabla 7 el nivel de cumplimiento de cada factor CNA y el Sistema COGUI+.

Tabla 5. Fortalezas y Oportunidades de mejora por factor CNA

Factor CNA	Fortaleza	Oportunidad de mejora	Total
Factor 01. Misión y Proyecto Educativo Institucional	5	3	8
Factor 02. Estudiantes	4	1	5
Factor 03. Profesores	4	2	6
Factor 04. Procesos académicos	5	4	9
Factor 05. Visibilidad nacional e internacional	5	3	8
Factor 06. Investigación y creación artística	5	5	10
Factor 07. Extensión y proyección social	4	2	6
Factor 08. Autoevaluación y autorregulación	3	2	5
Factor 09. Bienestar institucional	3	3	6
Factor 10. Organización, administración y gestión	3	1	4
Factor 11. Planta física y recursos de apoyo académico	3	1	4
Factor 12. Recursos financieros	3	3	6
Total general	47	30	77
	61%	39%	

Tabla 6. Articulación Oportunidades de mejoramiento por proceso del Sistema COGUI+ y factor CNA

Proceso Sistema COGUI+	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	Total
01. Dirección y Planeación	3					1						1	5
02. Acreditación								1					1
03. Gestión de la Calidad										1			1
05. Relaciones Interinstitucionales					3								3
06. Gestión Académica		1	1	1		1							4
07. Gestión de Investigación				1		2							3
08. Gestión de Extensión y Proyección Social							2						2
12. Gestión financiera						1						1	2
14. Gestión de Bienestar Universitario									3				3
16. Gestión Administrativa				2				1			1	1	5
17. Gestión del Talento Humano			1										1
Total Oportunidades de mejoramiento	3	1	2	4	3	5	2	2	3	1	1	3	30

Tabla 7. Nivel de cumplimiento de factores de acreditación institucional evaluación eterna articulación a procesos del Sistema COGUI+

Factor CNA de acreditación institucional	Nivel de cumplimiento dado por la evaluación externa	Procesos del Sistema COGUI+ relacionados
Factor 01. Misión y PEI	Cumple plenamente	Dirección y Planeación
Factor 02. Estudiantes	Cumple plenamente	Gestión Académica Gestión de bienestar universitario Gestión de Admisiones y Registro
Factor 03. Profesores	Cumple plenamente	Gestión Académica Gestión de la investigación Gestión de extensión y proyección social Relaciones interinstitucionales Gestión de talento humano Gestión de contratación
Factor 04. Procesos académicos	Cumple plenamente	Gestión Académica Gestión de la investigación Gestión de extensión y proyección social Relaciones interinstitucionales
Factor 05. Visibilidad nacional e internacional	Cumple plenamente	Relaciones interinstitucionales Gestión de la investigación Gestión de extensión y proyección social Gestión Académica
Factor 06. Investigación y creación artística	Cumple en alto grado	Relaciones interinstitucionales Gestión de la investigación Gestión de extensión y proyección social Gestión Académica
Factor 07. Extensión y proyección social	Cumple plenamente	Relaciones interinstitucionales Gestión de la investigación Gestión de extensión y proyección social Gestión Académica
Factor 08. Procesos de autoevaluación y autorregulación	Cumple plenamente	Dirección y Planeación Acreditación Gestión de la calidad Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas Evaluación independiente
Factor 09. Bienestar institucional	Cumple plenamente	Gestión de bienestar universitario Gestión Académica Gestión de Admisiones y Registro
Factor 10. Organización, administración y gestión	Cumple en alto grado	Gestión administrativa Gestión de talento humano Comunicaciones Apoyo Tecnológico TIC Gestión Documental Gestión Jurídica
Factor 11. Planta física y recursos de apoyo académico	Cumple plenamente	Gestión administrativa Gestión de Contratación Gestión de Biblioteca Gestión de Recursos Educativos

Factor CNA de acreditación institucional	Nivel de cumplimiento dado por la evaluación externa	Procesos del Sistema COGUI+ relacionados
		Comunicaciones Apoyo Tecnológico TIC
Factor 12. Recursos financieros	Cumple plenamente	Dirección y Planeación Gestión financiera

3.1. Resultado planeación estratégica 2016-2020

Ilustración 3. Resultado de cumplimiento del Plan de Gobierno 2016 - 2020

Elemento	Cumplimiento	Ponderación	Total
Iniciativas estratégicas	88,5%	70%	62,0%
Acciones prioritarias (promedio)	88,7%	30%	26,6%
Total			88,6%



Ilustración 4. Resultado de cumplimiento de políticas de desarrollo institucional y ejes misionales del Plan de Gobierno 2016 – 2020

Políticas	Iniciativas estratégicas	Cumplimiento	Ejes misionales	Acciones prioritarias	Cumplimiento
Calidad	13	93,5%	Gestión Académica	15	86,0%
Internacionalización	12	95,1%	Gestión de la Investigación	15	100%
Innovación y Emprendimiento	19	95,5%	Gestión de la Extensión y Proyección Social	16	92%
Inclusión y Regionalización	16	89,4%	Gestión Administrativa y financiera	15	77%
Smart University	17	73,5%	Total	61	88,7%
Cultura	8	95,4%			
Comunidad Docente - Administrativa	10	82,5%			
Comunidad Estudiantil	16	83,5%			
Total	111	88,5%			

3.2. Resultados de los objetivos de la calidad 2020

Se planificó el cumplimiento de objetivos de la calidad con la articulación de éstos al plan de acción institucional de 2020. En la matriz plan de acción institucional 2020 para cada proyecto de disponen los recursos, el responsable. El grado en que se logran los objetivos de la calidad, se determina a partir del resultado de cumplimiento de metas de los indicadores asociados. En la [Tabla 8](#) se presentan los objetivos de calidad de 2020 con el total de indicadores relacionados del Plan de acción institucional.

Tabla 8. Cumplimiento de objetivos de la calidad en 2020

Objetivo de la calidad	Número de Indicadores	Indicadores cumplen meta	% cumplimiento del objetivo de calidad
Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	74	67	90,54%
Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.	19	16	84,21%
Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano.	14	14	100%
Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado.	4	4	100%
Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad.	4	4	100%
Total	115	105	91,3%

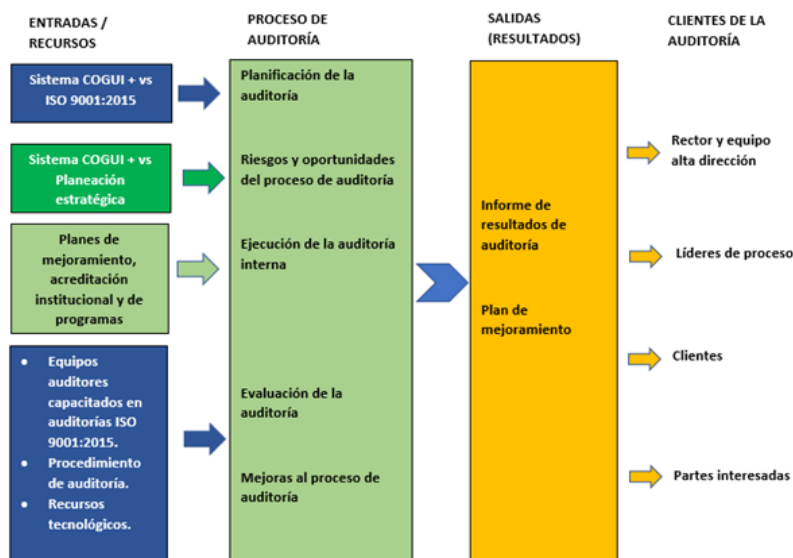
Tabla 9. Histórico cumplimiento de objetivos de la calidad en 2017 - 2020

Objetivo de la calidad	2017	2018	2019	2020
Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	76%	92%	91%	90,54%
Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.	86%	95%	89%	84,21%
Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano.	100%	74%	91%	100%
Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado.	100%	58%	100%	100%
Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad.	59%	62%	82%	100%
Total	75%	82%	89%	91,3%

3.3. Resultados de auditorías 2020

3.3.1 Resultado Auditoría Interna

El proceso de auditoría interna del año 2020 ([Anexo 6](#)) tuvo como objetivo evaluar la mejora y mantenimiento del Sistema de Gestión de acuerdo con las estrategias institucionales: Planeación estratégica, renovación de la acreditación institucional, cumplimientos de requisitos norma ISO 9001:2015 y acreditación de programas y su capacidad de adaptación a los cambios generados desde el contexto externo a raíz de la emergencia sanitaria generada por el COVID-19.



La auditoría interna del sistema COGUI+ de 2020 se desarrolló de forma virtual y a través de la plataforma Zoom, debido a la emergencia sanitaria que se vive por la pandemia mundial y en ese mismo lineamiento, por el aislamiento preventivo obligatorio decretado por el Gobierno Nacional. En la [Tabla 10](#), se presentan los resultados de la auditoría interna por requisitos ISO9001:2015.

Tabla 10. No conformidades identificadas en la auditoría interna 2020 por requisito ISO9001:2015

Procesos	Requisitos Norma ISO 9001:2015			Total
	Información Documentada (Numeral 7.5)	Operación (Capítulo 8)	Evaluación del desempeño (Capítulo 9)	
02. Acreditación	1			1
03. Gestión de la Calidad	1		1	2
05. Relaciones Interinstitucionales	1			1
06. Gestión Académica	1	1		2

Procesos	Requisitos Norma ISO 9001:2015			Total
	Información Documentada (Numeral 7.5)	Operación (Capítulo 8)	Evaluación del desempeño (Capítulo 9)	
08. Gestión de Extensión y Proyección Social	1			1
09. Apoyo Tecnológico TIC	1			1
12. Gestión Financiera	1	1		2
15. Gestión Documental	1			1
16. Gestión Administrativa	1			1
Total	9	2	1	12
%	75%	17%	8%	

Se identificaron en total 12 no conformidades en 9 procesos y el mayor número están relacionadas con el requisito 7.5 información documentada que corresponde al 75%, dado que se evidenció al revisar la documentación que aún no se han actualizado la información documentada de algunos procesos para atender la nueva normatividad de la institución y adaptación a las condiciones particulares del entorno en el que se desarrollan los procesos y procedimientos de acuerdo con las directrices dadas para la planeación estratégica institucional y las interacciones entre procesos.

Igualmente se identificaron 37 oportunidades de mejora (Tabla 11), de las cuales el 76% se encuentran en proceso de implementación, el 24% implementadas.

Tabla 11. Oportunidades de mejoramiento identificadas en la Auditoría Interna y su estado de avance

Proceso	En proceso de Implementación	Implementada	Total general
01. Dirección y Planeación	1		1
02. Acreditación	1		1
03. Gestión de la Calidad	3		3
04. Comunicaciones		1	1
05. Relaciones Interinstitucionales	5		5
06. Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades – CREO	4	1	5
06. Gestión Académica	1	3	4
08. Gestión de Extensión y Proyección Social	2		2
11. Gestión de Contratación	2	2	4
12. Gestión financiera	1		1
13. Gestión de Recursos Educativos	1		1
14. Gestión de Bienestar Universitario	2		2
15. Gestión Documental	1		1
16. Gestión Administrativa	1		1

Proceso	En proceso de Implementación	Implementada	Total general
17. Gestión del Talento Humano	2		2
18. Gestión de Biblioteca	1		1
19. Gestión de Admisiones y Registro		2	2
Total general	28	9	37
%	76%	24%	

Resultados de auditorías 2017 - 2020

Realizando un comparativo de auditorías (Tabla 12) encontramos que el Sistema COGUI+ desde el 2017 se encuentra cada vez más alineado con la planeación estratégica de la Universidad, lo que ha permitido que los procesos lo apropien aún más y se mantenga el espíritu de la mejora continua; destacándose que no se presentan no conformidades con requisitos de liderazgo (capítulo 5) ni con requisitos de mejora (capítulo 10) de ISO9001:2015 y se registran 24 no conformidades en auditoría interna y sólo 4 en las auditorías externas que realiza ICONTEC.

Tabla 12. Resultados auditorías 2017 – 2020 (No conformidades por capítulos ISO 9001:2015)

Capítulos requisitos ISO 9001:2015	2017		2018		2019		2020	
	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec
4. Contexto de la Organización	1		1					
5. Liderazgo								
6. Planificación	1	1	1					
7. Apoyo	1		1		1		9	
8. Operación		1			4		2	
9. Evaluación del desempeño	1	1				1	1	
10. Mejora								
Total no conformidades	4	3	3		5	1	12	

3.3.2 Resultados de Auditoría ICONTEC 2016 - 2020

Los resultados de la auditoría externa realizada por el ente certificador ICONTEC al Sistema de Gestión COGUI+, evidencia el mantenimiento y la mejora continua del mismo desde que se certificó hasta la actualidad. Estas auditorías son muy importantes dado que a partir del enfoque que le han dado los auditores han agregado valor al Sistema y por ende a la Institución.

Tabla 13. Consolidados resultados de Auditoría ICONTEC 2017-2020

Año	Tipo de Auditoría	Número de Oportunidades de mejoramiento	Número de no conformidades	Requisitos
2017	1° seguimiento del ciclo de renovación - Actualización a la versión 2015	19	3	ISO 9001:2015: 6.1.2b), 8.7.2, 9.1.3 d)
2018	2° seguimiento del ciclo de renovación	11		
2019	Renovación	8	1	ISO 9001:2015: 9.2.2 e)
2020	1° seguimiento del ciclo de renovación	19		

3.4. Resultados de acciones tomadas por revisión propia de los procesos en 2020

En la *Tabla 14*, se relacionan el número de acciones tomadas por los procesos durante el año 2020.

Tabla 14. Acciones tomadas por los procesos durante el año 2020.

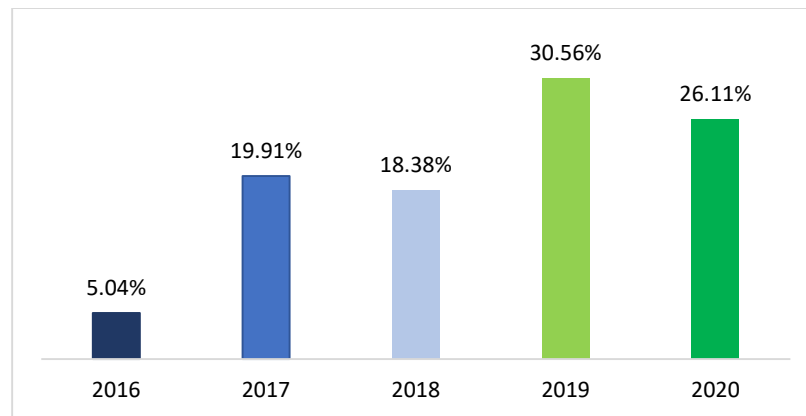
Proceso/Área	Acciones Correctivas	Acciones de mejora	Acciones para abordar riesgos	Total
01. Dirección y Planeación		3	3	6
02. Acreditación	1	2	3	6
03. Gestión de la Calidad	2	8	9	19
04. Comunicaciones		1	1	2
05. Relaciones Interinstitucionales	1	5	4	10
06. Gestión Académica	2	5	3	10
06. Gestión Académica - Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades CREO		5	3	8
06. Gestión Académica -Sistema de Gestión Centro de Conciliación	2	5		6
07. Gestión de Investigación		2	4	6
08. Gestión de Extensión y Proyección Social	1	2	1	4
09. Apoyo Tecnológico TIC	1	1	1	3
10. Gestión Jurídica		2	2	4
11. Gestión de Contratación		4		4
12. Gestión Financiera	2	1	6	9
13. Gestión de Recursos Educativos		1	1	2

Proceso/Área	Acciones Correctivas	Acciones de mejora	Acciones para abordar riesgos	Total
14. Gestión de Bienestar Universitario		3	1	4
15. Gestión Documental	1	1	9	11
16. Gestión Administrativa	1	6	3	10
17. Gestión del Talento Humano		3	1	4
18. Gestión de Biblioteca		1		1
19. Gestión de Admisiones y Registros		17	1	18
20. Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas		4		4
21. Evaluación Independiente		1		1
Total general	14	83	56	152

3.5. Resultado de la actualización de la documentación de procesos 2016 - 2020

Durante el periodo 2016-2020, se realizaron 854 solicitudes relacionadas con la creación y modificación de documentos, como se observa en la siguiente Ilustración 5.

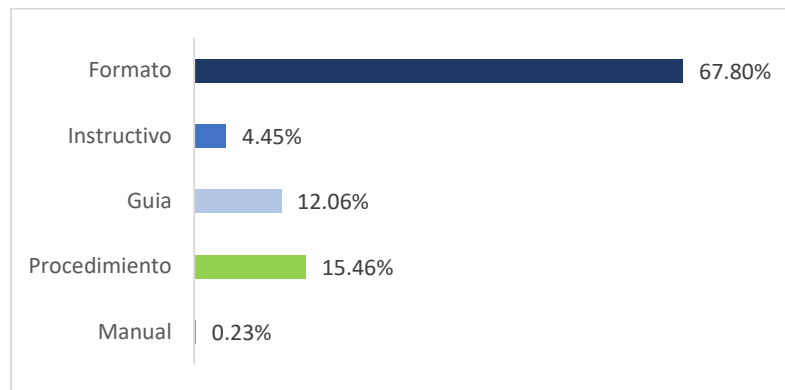
Ilustración 5. Dinámica documental 2016-2020



En las solicitudes de creación y modificación de acuerdo al tipo de documento, en su mayoría se dirigen a formatos, siguiendo los procedimientos y luego las guías

Ilustración 6.

Ilustración 6. Solicitudes por tipo de documento



Los procesos de mayor dinámica documental durante el periodo 2016 al 2020 fueron:

- Gestión de Contratación
- SG- Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación
- Gestión de Investigación
- SG- Clínica Odontológica

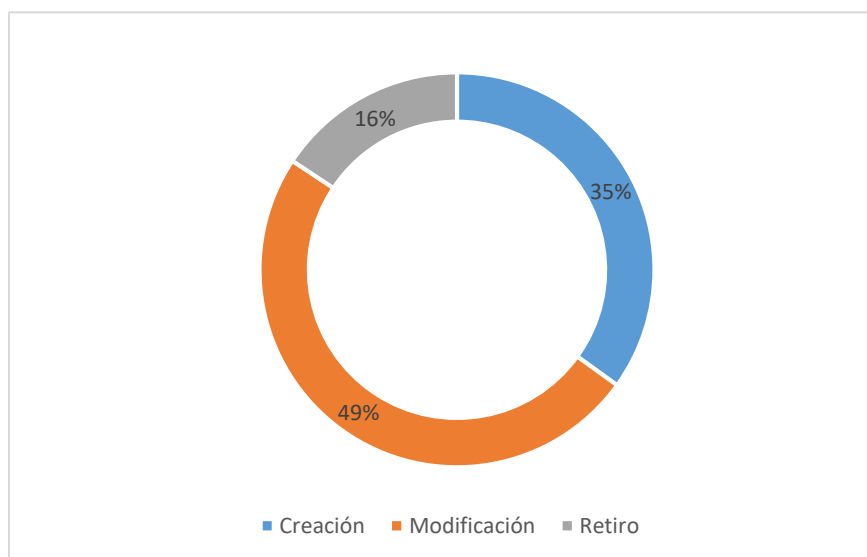
Tabla 15. Solicitudes por proceso

Proceso	Creación y modificación	Porcentaje
01. Dirección y Planeación	11	1,29%
02. Acreditación	23	2,69%
03. Gestión de la Calidad	21	2,46%
04. Comunicaciones	17	1,99%
05. Relaciones Interinstitucionales	17	1,99%
06. Gestión Académica	64	7,49%
06. Programa de Atención Psicológica	29	3,40%
06. SG- Clínica Odontológica	70	8,20%
06. SG- Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	97	11,36%
07. Gestión de Investigación	95	11,12%
07. Laboratorio Biología Molecular	21	2,46%
08. Gestión de Extensión y Proyección Social	52	6,09%
09. Apoyo Tecnológico TIC	18	2,11%
10. Gestión Jurídica	15	1,76%
11. Gestión de Contratación	133	15,57%
12. Gestión Financiera	25	2,93%
13. Gestión de Recursos Educativos	5	0,59%

Proceso	Creación y modificación	Porcentaje
14. Gestión de Bienestar Universitario	45	5,27%
15. Gestión Documental	4	0,47%
16. Gestión Administrativa	13	1,52%
17. Gestión del Talento Humano	11	1,29%
17. SG- Seguridad y Salud en el Trabajo	21	2,46%
18. Gestión de Biblioteca	5	0,59%
19. Gestión de Admisiones y Registro	15	1,76%
20. Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas	11	1,29%
21. Evaluación Independiente	16	1,87%
Total	854	

Hubo un total del 1013 solicitudes, de las cuales el 49% correspondieron a modificar la documentación, un 35% para la creación de nuevos documentos y un 16% solicitando su retiro, como se muestra en la siguiente [Ilustración 7](#).

Ilustración 7. Tipo de solicitudes documentales



Durante el 2020, fue creado y/o actualizado el 28% de la documentación del Sistema COGUI+, lo cual obedecen a los cambios realizados en la institución por consecuencia de la pandemia generada por el brote del Coronavirus COVID-19. Dentro de la nueva documentación del sistema se destaca la implementación de la documentación para el Laboratorio de Biología Molecular, que entre manuales, guías, procedimiento, instructivos y formatos suman un total de 21 documentos, es decir el 9% del total de creados y/o actualizados.

Al mismo tiempo se mejoró la visualización de la documentación en el portal COGUI para aquellos sistemas y/o procesos que se han articulado al Sistema de Gestión COGUI+.

- Sistema de Gestión del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación
- Sistema de Gestión en Seguridad y salud para el trabajo
- Sistema de Gestión de la Clínica Odontológica
- Programa de Atención Psicológica
- Sistema de Gestión del Laboratorio de Biología Molecular

De acuerdo a la tabla anterior, se observa que el porcentaje de actualización es bajo en comparación con el año anterior, debemos seguir trabajando y definir estrategias de acompañamiento para aquellos procesos que aún no han logrado alinear su documentación con lo que realmente desempeña el proceso.

De igual manera, se relacionan el número de acciones tomadas por los procesos durante el año 2020.

3.6. Estado de acciones tomadas a partir de la revisión por la dirección anterior.

Se implementaron, las acciones consignadas en el acta de revisión por la dirección anterior, siendo relevantes:

- Desde el proceso evaluación de la gestión y rendición de cuentas, la Oficina Asesora de Planeación, a partir de los resultados de seguimiento y medición, elaboró boletines estadísticos periódicos de seguimiento y medición a los resultados académicos por programas, análisis de resultados SaberPro, consolidación de informes del plan de acción, seguimiento al plan de gobierno, entre otros.
- Se establecieron las interacciones con el proceso de acreditación, se realizaron mesas de trabajo para la articulación de las dependencias que son proveedoras de información para los procesos de autoevaluación para acreditación de programas.
- Se continuó actualizando la información documentada de procesos para dar cumplimiento a la nueva normatividad institucional.
- Se dio cumplimiento del plan de mejoramiento institucional 2016 – 2020 y en la *Ilustración 8* se presentan resultados relevantes

Ilustración 8. Indicadores de cumplimiento de acciones plan de mejoramiento acreditación institucional 2016 implementadas 2016 - 2020

Indicador	Línea base 2014	Meta	Logro 2020	% Cumplimiento
Número de profesores con planta de tiempo completo*	162	250	218	87%
Relación estudiantes pregrado presencial / Total docentes en TCE	41	36	34	100%
Número de docentes con dedicación de medio tiempo y tiempo completo con título de doctorado	35	91	106	202%
Número de programas por ciclos propedéuticos	1	3	4	133%
Programas de pregrado	24	46	45	98%
Programas de posgrado	15	47	43	91%
Número de programas de posgrado ofertados en temas marítimos	2	3	6	200%
Docentes certificados con mínimo nivel B2 de inglés	No Disponible	28	53	189%
Grupos de investigación en alta calidad (A1 y A)	7	20	22	110%
Documentos indexados en Scopus y Web of Sciences	74	No Disponible	151	204%
Programas por encima de la media en SABER PRO en las competencias genéricas	0	No Disponible	23	100%
Convenios de doble titulación	0	No Disponible	7	100%
Movilidad internacional	230	No Disponible	249	108%

* Ocasionales 62 – 11 meses



3.7. Resultado retroalimentación del usuario

3.7.1. Satisfacción del usuario

- Diálogos siembra, proceso de autoevaluación para la renovación de la acreditación institucional



4.598 Participantes

Estudiantes
4025
24,4%



Docentes
427
42,2%



Administrativos
146
49,3%



26%
2020-1



Ilustración 9. Percepción sobre medidas COVID-19 para el desarrollo de actividades académicas en 2020



3.7.2. Atención al ciudadano y de PQRs

En la Tabla 16, Tabla 17 y **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se presenta el consolidado de 2020; se recibieron un total de 858 solicitudes en el buzón PQRS 973 por el correo de atención al ciudadano. Los estudiantes y egresados de la Universidad (*Tabla 17*), son los que más acceden a buzón y generalmente solicitan información el mayor número fueron

atendidas por el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico y Secretaría General. (Anexo 7).

Tabla 16. Atención al ciudadano y PQRs

Tipo	Buzón PQR	Atención al ciudadano	Total	%
Solicitudes de información	791	942	1733	94,6%
Quejas	53	28	81	4,4%
Reclamos	14	3	17	0,9%
Total	858	973	1831	
%	46,9%	53,1%		

Tabla 17. Numero de solicitudes buzón PQR por tipo de usuario

	Funcionario	Docente	Sin identificar	Aspirante	Egresado	Estudiante	Total
Número de solicitudes	5	12	96	146	159	440	858
%	0,6%	1,4%	11,2%	17,0%	18,5%	51,3%	

Tabla 18. Nivel de satisfacción de usuarios con respuestas a solicitudes PQR

Criterios de evaluación	% usuarios con nivel de satisfacción mayor al 80%
La prontitud de la respuesta	77%
La coherencia de la respuesta con la normatividad legal aplicable y con los procedimientos Institucionales.	82%
La claridad en la redacción de la respuesta	82%
El nivel de satisfacción con la respuesta dada	77%

3.8. Resultado de indicadores del desempeño de los procesos

- Resultados de los Indicadores de procesos**

De conformidad con los indicadores de proceso se presentan a continuación los resultados de la medición para el 2020.

Procesos	Indicadores del Plan de acción articulados	%Cumplimiento
01. Dirección y Planeación	9	88,89%

Procesos	Indicadores del Plan de acción articulados	%Cumplimiento
02. Acreditación	3	66,67%
03. Gestión de la Calidad	1	100,00%
04. Comunicaciones	1	100,00%
05. Relaciones Interinstitucionales	7	85,71%
06. Gestión académica	20	90,00%
07. Gestión de investigación	32	96,88%
08. Gestión de Extensión y Proyección Social	23	91,30%
09. Apoyo Tecnológico TIC	2	100,00%
12. Gestión Financiera	4	100,00%
13. Gestión de Recursos Educativos	1	100,00%
14. Gestión de Bienestar Universitario	3	100,00%
16. Gestión administrativa	4	100,00%
17. Gestión del Talento Humano	5	60,00%
Total general	115	91,30%

Tipo proceso	Total proyecto	%
Estratégico	21	18%
Misional	75	65%
Apoyo	19	17%

3.9. Evaluación conformidad del servicio

3.9.1 Gestión académica



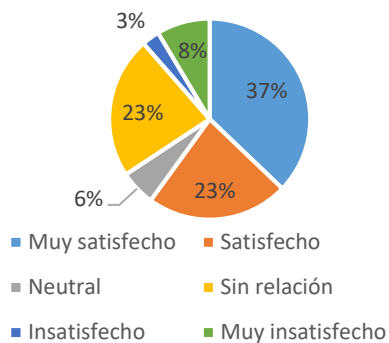
Así mismo, se realizó una encuesta de percepción a docentes, estudiantes y padres de familia en relación a las medidas adoptadas 2020 para la continuación del desarrollo académico por causa de la pandemia del COVID-19.

3.9.2 Gestión de investigación

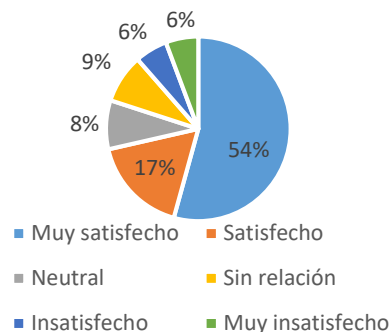
La conformidad de la prestación de los servicios misionales del proceso de Gestión de Investigación, se evaluó mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción a Docentes/investigadores, estudiantes miembros de grupos, jóvenes investigadores y funcionarios/contratista en el "Informe de Gestión 2020 I", que es un espacio de publicación de la rendición de cuentas sobre la ejecución de los recursos y los resultados producto de las actividades de ciencia, tecnología e innovación (CTel) del primer semestre del año 2020, se llevó a cabo el día 28 de agosto en la modalidad virtual a través de la plataforma ZOOM, cuyos resultados se presentan a continuación.

Grado de satisfacción con los servicios prestados por los siguientes órganos consultores y asesores.

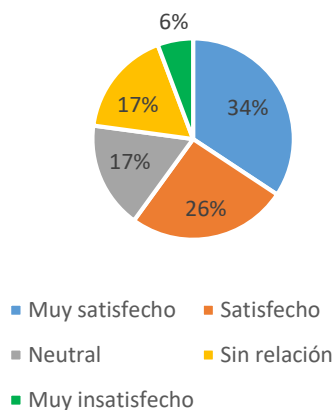
Consejo de Investigación



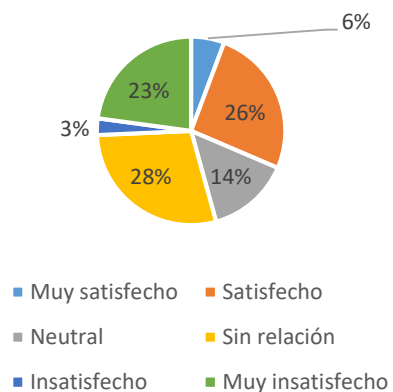
Comité de Investigación de la Facultad



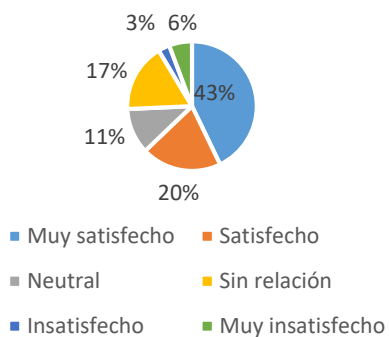
Consejo Editorial



Consejo de Propiedad Intelectual

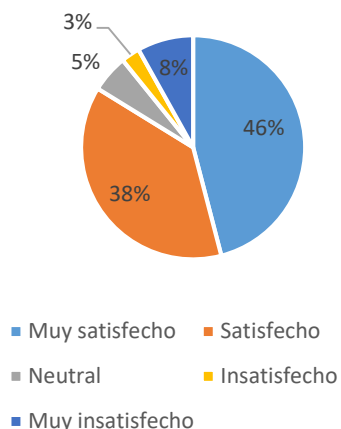


Comité de Ética e Investigación

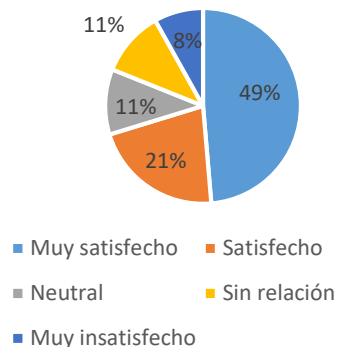


Grado de satisfacción con los servicios prestados por las siguientes unidades y centros

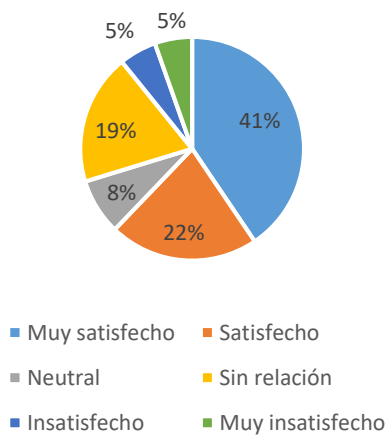
Dirección de Gestión del Conocimiento



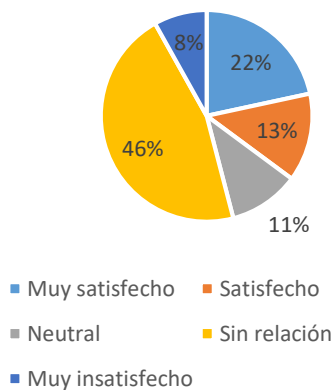
Dirección de Transferencia de Conocimiento y Propiedad Intelectual



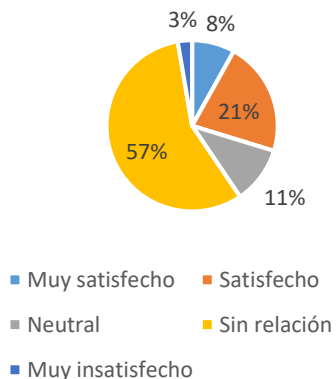
Editorial Unimagdalena



Centro de Innovación y Emprendimiento



Centro de Colecciones Científicas



Centro de Biología Molecular y Genética

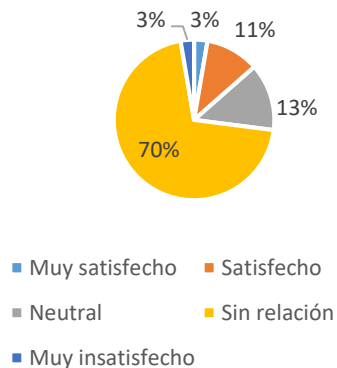


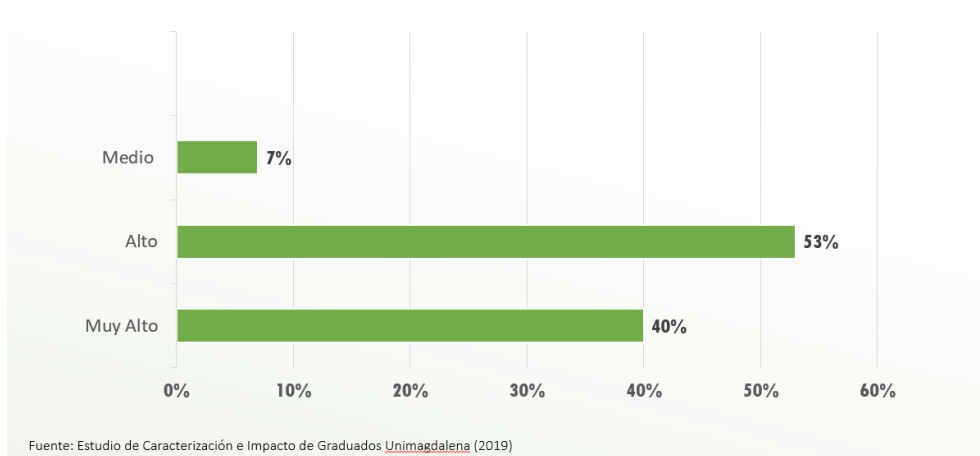
Tabla 19. Percepción y aspectos a mejorar de los servicios de la Vicerrectoría de Investigación

Tema	Porcentaje
Integración de dependencias	2,94%
Presencia de conflictos de intereses	2,94%
Presentación de la Información	2,94%
Mejoras en canales de comunicación	5,88%
Mejoras en la Gestión de convocatorias	5,88%
Visibilizar funciones de unidades, centros y órganos asesores y consultores	5,88%
Mejorar la atención al usuario	5,88%
Página web	8,82%
Agilizar procesos	14,71%
Felicitaciones	44,12%

3.9.3 Gestión de extensión y proyección social

La conformidad de la prestación de los servicios misionales del proceso de Gestión de extensión y proyección social, se evaluó mediante la aplicación de la encuesta de percepción de los empleadores con respecto al desempeño del graduado o estudiante de práctica *Ilustración 10*.

Ilustración 10. Nivel de satisfacción de los empleadores con respecto al desempeño del graduado o estudiante de práctica



Fuente: Presentación factor 7. Impacto y proyección social visita de acreditación institucional

Además, la Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social con el interés de realizar un seguimiento a los proyectos de mayor cobertura que la Universidad en alianza con otras instituciones viene desarrollando en el territorio nacional a través de una encuesta que nos

permitirá mejorar no solo en aspectos técnicos y administrativos sino en la forma en que estamos cambiando la vida de aquellos que trabajan y se benefician en dichos proyectos.

Entre los proyectos de mayor cobertura a nivel nacional que la Universidad viene desarrollando se destaca el ejecutado en alianza con la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, que consiste en la obtención de la estadística nacional de datos provenientes de la actividad pesquera industrial, artesanal, continental y marina. Todo esto a través de una plataforma denominada SEPEC (Sistema Estadístico Pesquero Colombiano).

Por otra parte, se encuentran los proyectos de atención integral a las familia y comunidades pobres y vulnerables, que son desarrollados en alianza con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), entre los que se destacan: Familias con Bienestar que tiene como objetivo potenciar las capacidades individuales y colectivas de las familias en situación de vulnerabilidad económica y social, y Generaciones Sacúdete 2.0 que busca contribuir al desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes entre los 6 y 17 años, fortaleciendo en ellos y sus familias conocimientos, habilidades y capacidades para el ejercicio de sus derechos, la prevención de riesgos y la potenciación de sus vocaciones, intereses y talentos a través de núcleos de desarrollo.

Diseñaron y aplicaron dos encuestas para la medición del impacto de proyectos, una enfocada en el Talento Humano y otra en los Beneficiarios. Estas encuestas brindan información en aspectos administrativos, percepción de la imagen institucional y la identificación del cambio más significativo. (Anexo 8).

Tabla 20.Resultados percepción imagen institucional

Afirmaciones evaluadas	Generación sacudete 2.0	Programa mi familia	SEPEC
Percepción que tenía de la Universidad del Magdalena antes de participar en el proyecto.	4,7	4,8	4,1
Percepción que tiene de la Universidad del Magdalena después de participar en el proyecto	4,8	4,8	4,7
Recomendaría a la Universidad del Magdalena para desarrollar otros proyectos de este tipo.	4,8	4,9	4,8
Recomendaría a la Universidad del Magdalena como una organización que ayuda a sus colaboradores a crecer a nivel profesional.	4,9	4,9	4,7
Recomendaría a la Universidad del Magdalena como una organización que ayuda a sus colaboradores a crecer a nivel personal.	4,9	4,9	4,7

Ilustración 11. Gráfica Resultados de percepción imagen institucional

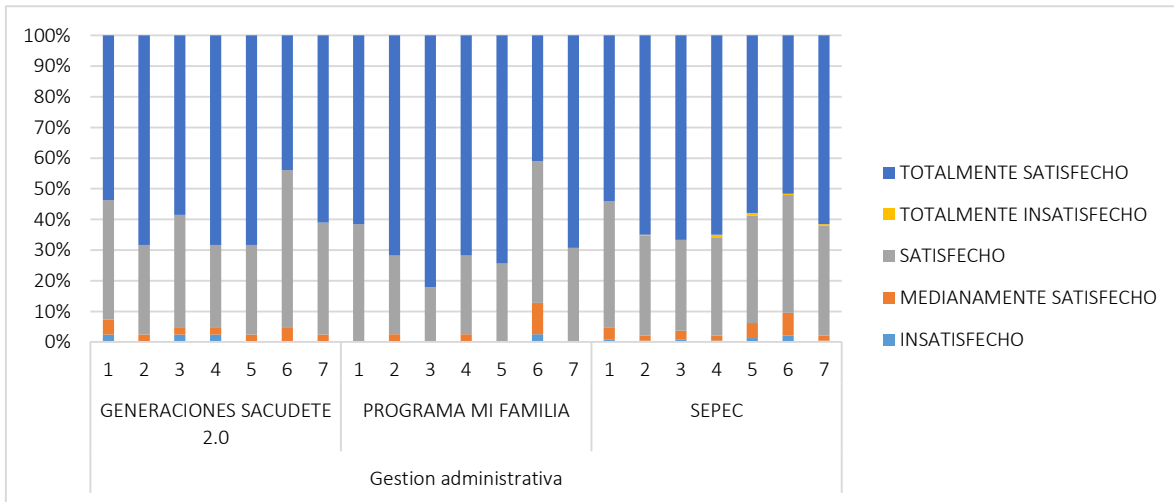
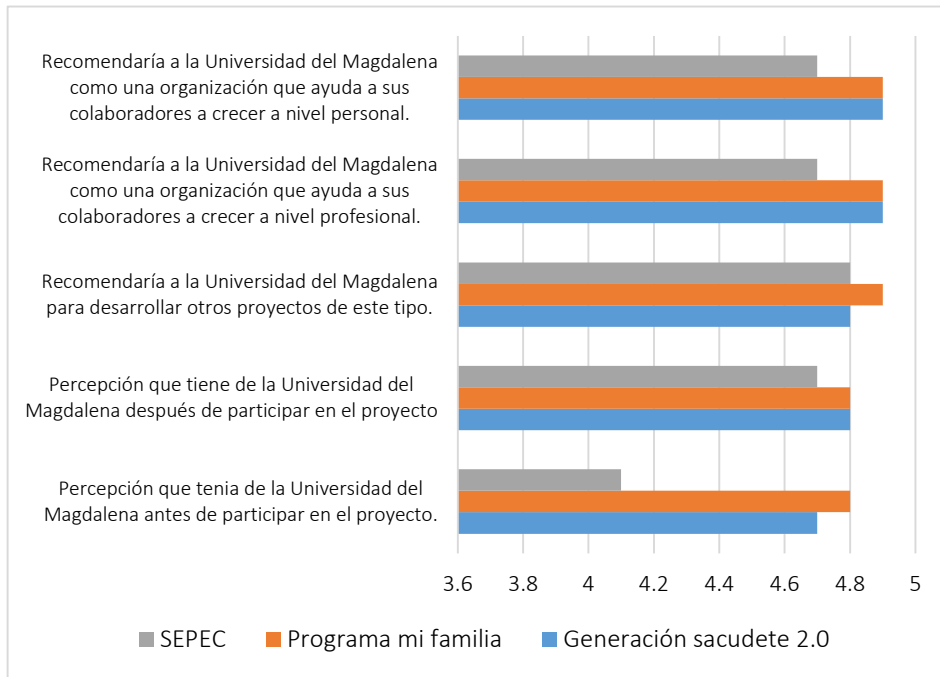


Ilustración 12. Resultados de la gestión administrativa

Los resultados arrojados demuestran que los encuestados se encuentran totalmente satisfechos con la gestión administrativa que se han llevado a cabo para el desarrollo del proyecto, lo cual se refleja en el nivel de percepción de la imagen institucional, que se encuentra en un nivel de satisfacción alto.

A continuación, los aspectos por mejorar que se identificaron con la aplicación de la encuesta.

Tabla 21. Aspectos por mejorar

Aspectos a fortalecer	Porcentaje
Tiempo	71
Inclusión	11
Ubicación	11
Contenido	6
Total general	100%

Tabla 22. Aspectos a fortalecer

	Descripción
Contenido	En esta etiqueta encontramos opiniones en las cuales, se afirma que se deben realizar mejoras en la temática e información de los servicios ofrecidos.
Inclusión	En esta etiqueta encontramos opiniones relacionadas con la necesidad de incluir más municipios y colegios.
Tiempo	En esta etiqueta encontramos opiniones relacionadas con el tiempo empleado por la Universidad para la prestación de servicios. Comentario <i>"Debe ampliar más las horas y emplear más las actividades q se puedan aprender muchas más cosas."</i>
Ubicación	En esta etiqueta encontramos opiniones relacionadas a la inconformidad con los lugares y espacios para la ejecución de las actividades.

3.10. Resultados de evaluación de proveedores

Todos los proveedores evaluados en el 2020 alcanzaron una evaluación satisfactoria, sus supervisores/interventores así lo hicieron ver en la evaluación realizada bajo los criterios que a continuación se relacionan:

Los proveedores que hayan obtenido un puntaje entre 60 y 79 puntos tendrán una calificación satisfactoria, sin embargo, se le someterá a un período de prueba hasta una próxima contratación, si en el resultado de la nueva evaluación obtiene un puntaje menor a 80 puntos, su calificación será no satisfactoria y no podrán durante un término de 3 meses, contratar la provisión de bienes o servicios con la Universidad. Este término será contado a partir de la publicación del informe final o del puntaje final en caso de aplicar el servicio postventa.

Los proveedores con un puntaje menor a 60 puntos tendrán una calificación no satisfactoria y no podrán durante un término de 6 meses contratar la provisión de bienes o servicios con la Universidad.

Este término será contado a partir de la publicación del informe final o del puntaje final en caso de aplicar el servicio postventa. De lo anterior se puede evidenciar que las evaluaciones remitidas por el Grupo Interno de Contratación que a su vez recibió de las diferentes Dependencias y/o Supervisores presentan una asignación de calificación superior o igual a 80 puntos, excepto el proveedor BIOLOGIKA PROYECTOS SAS identificado con NIT 900383358-9 quien obtuvo una calificación satisfactoria de 70 puntos, por lo cual deberá ser sometido a un periodo de prueba hasta una próxima contratación, donde en una nueva evaluación deberá obtener un puntaje igual o superior a 80 puntos, de lo contrario su calificación será no satisfactoria y no podrán durante un término de 3 meses, contratar la provisión de bienes o servicios con la Universidad de conformidad con lo establecido en el Procedimiento CO-PO4 de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores.

Lo anterior permite a los proveedores seguir manteniendo un concepto favorable en el desarrollo de sus actividades y así poder seguir ofreciendo sus bienes y servicios a la Universidad del Magdalena.

Lo cual le permite a la Institución escoger a los mejores proveedores que cumplan con los requerimientos solicitados y que satisfagan las necesidades establecidas y así obtener mayor competitividad y calidad en los bienes y servicios que se adquieren.

3.11. Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos.

Se presenta en el [Anexo 9](#) de la evaluación del plan anticorrupción y evaluación de mapas de riesgo que se realiza desde el proceso de evaluación independiente del Sistema COGUI. Dentro del Sistema de Gestión COGUI+ existe el proceso evaluación Independiente, proceso de evaluación encargado de verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la

evolución de la entidad (Ley 87 de 1993, en el artículo 12, literal d), adicionalmente de realizar seguimiento cuatrimestralmente a los mapas de riesgos según normatividad externa e interna y procedimientos internos.

Ilustración 13. Resultados de la gestión de riesgos de gestión

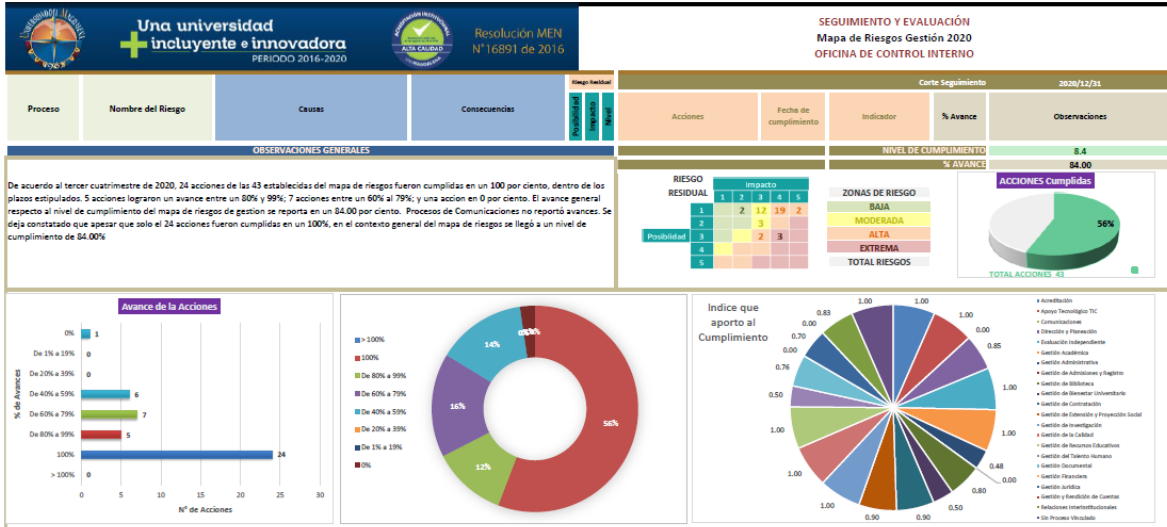
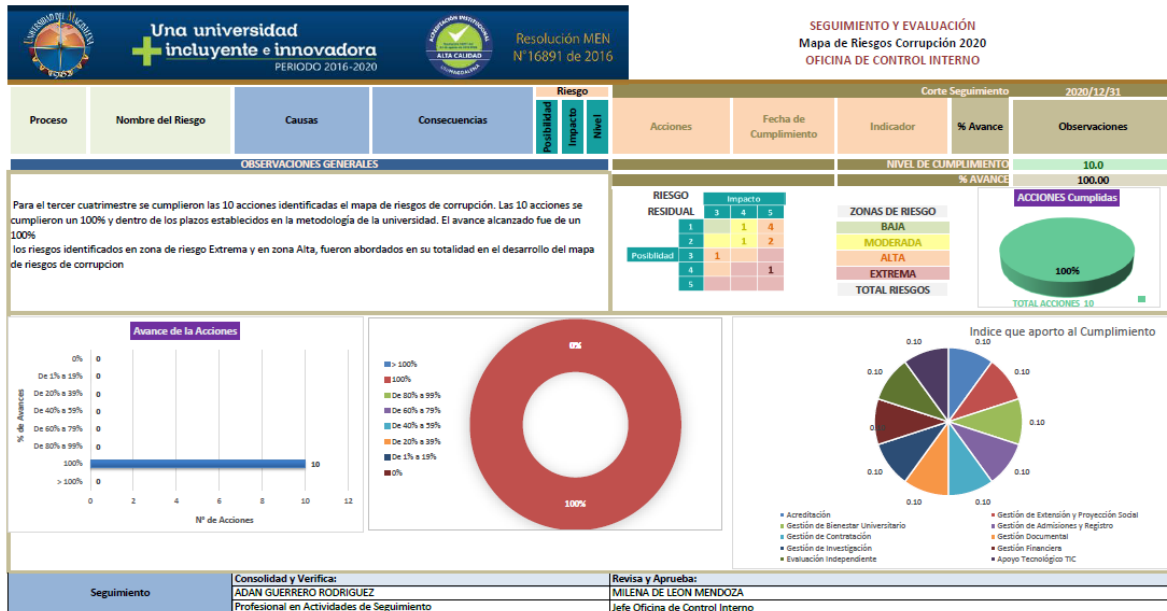


Ilustración 14. Resultado de la gestión de riesgos de corrupción



4. ADECUACION DE LOS RECURSOS

La Universidad del Magdalena cuenta con los recursos de infraestructura y el talento humano adecuado para la prestación de los servicios misionales. Además, se dispone de ambiente adecuado para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad con los servicios.

La Universidad del Magdalena cuenta con los recursos de infraestructura y el talento humano adecuado para la prestación de los servicios misionales. Además, se dispone de ambiente adecuado para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad con los servicios.

Ilustración 15. Inversión por eje misional 2017 - 2020



Fuente: Informe de Gestión del Rector. Noviembre 2020.

Ilustración 16. Inversión por políticas de desarrollo institucional 2017 - 2020



*Corte de noviembre

Fuente: Informe de Gestión del Rector. Noviembre 2020.

DECALOGO

A pesar de...

- 1

La desvinculación estructural de la Educación Superior Pública, Unimagdalena tiene unas finanzas saludables, sin pasivos pensionales, con calificación financiera AA con perspectiva estable otorgada por la firma Fitch Ratings.
- 2

Un modelo de financiamiento de la Educación Superior Pública que no tiene en cuenta los aumentos de cobertura. Unimagdalena pasó de 2.206 estudiantes en 1998 a 17.067 en 2020, creció un 674%, mientras las transferencias solo subieron un 78 % (9 veces menos).
- 3

Tener la transferencia, per cápita, más baja entre las Universidades Públicas Acreditadas: \$3,4 millones por estudiante, \$2,2 millones menos del promedio de todas las UPEL y \$4,1 millones menos del promedio de Universidades Públicas Acreditadas. Unimagdalena avanza en el fortalecimiento de su infraestructura para la calidad.
- 4

La pérdida del CREE y el cambio de destinación del IVA social para financiar #SerPiloPaga, Unimagdalena logró aumentar la tasa de recaudo de la estampilla al 2 %, garantizando avanzar en inclusión, y acceso de 788 jóvenes magdalenenses con gratuidad y acompañamiento integral a través de "Talento Magdalena".
- 5

Un modelo de financiamiento de las universidades públicas que no incentiva la calidad, Unimagdalena pasó en los últimos 15 años de no tener acreditación institucional por programas, a tener acreditación institucional por alta calidad, 7 programas de pregrado acreditados, 8 acreditaciones internacionales en programas de pregrado y una facultad acreditada internacionalmente.
- 6

Un Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación desfinanciado, Unimagdalena pasó de tener un grupo de investigación y 4 profesores de planta con doctorado en 2003 (4%), a tener en la actualidad 50 grupos de investigación, 92 profesores de planta con doctorado (42%) y posicionamiento en rankings nacionales e internacionales.
- 7

No recibir aportes presupuestales del Distrito de Santa Marta, Unimagdalena forma actualmente 8.114 estudiantes de la ciudad en pregrado presencial, que constituyen el 48 % del total de matriculados y 405 estudiantes en posgrados que constituyen el 49 %.
- 8

No tener recursos para ampliar la planta administrativa y docente, Unimagdalena firmó acuerdos colectivos con las organizaciones sindicales mejorando el clima laboral y condiciones de bienestar de los empleados, continuando con sus metas de crecimiento y proyección.
- 9

Estar en departamento con alto índice de pobreza y tener la proporción más alta de estudiantes estratos 1 y 2 (y sin estrato) del Sistema Universitario Estatal. Unimagdalena tiene un sistema de estímulos y beneficios que otorgó más de 13.000 generaciones y beneficiarios (\$3.371 millones) en pregrado presencial, 58.000 alumnos (y 65.000 beneficiarios (\$841 millones)) y 599 beneficiarios en posgrados (\$735 millones).
- 10

Unimagdalena avanza y se consolida como una institución resiliente que se sobrepone a las adversidades del entorno y se fortalece a partir del sentido de compromiso, liderazgo y hermandad de sus miembros.

#UnimagdalenaMereceMás
#SOSUniversidadesPúblicas

Incluyente e innovadora
PERIODO 20.24

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA (CAMBIOS QUE PODRIAN AFECTAR EL SISTEMA COGUI)

Con el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, se resalta la importancia de alinear la incorporación de los nuevos sistemas de gestión y todo el proceso de transformación de la cultura organizacional de Unimagdalena, en el cual hemos venido avanzando durante los últimos 4 años de construir sobre lo construido y se debe fortalecer la visión en conjunto de una universidad aún más incluyente e innovadora, bajo este propósito, SIEMBRA por Unimagdalena y lograr cambios en el Sistema COGUI+, fundamentado en:

- Plan de Gobierno 2020-2024 "Por una universidad aún más Incluyente e Innovadora"
- Política de integridad y buen gobierno.
- Plan de mejoramiento institucional integrado.
- Nuevo plan de desarrollo 2020 – 2030.
- Iniciativas "Ágiles Unimagdalena" y los paradigmas de gestión adoptados.
- Modelo A+: Modelo integrado de mejoramiento y transformación organizacional, donde se fusiona nuestro sistema integrado de gestión COGUI+, con el esquema de transformación organizacional.

LISTADO DE ANEXOS

Anexo	Descripción
Anexo 01	Plan de Gobierno 2020 - 2024 "Por una universidad aún más incluyente e innovadora".
Anexo 02	Nueva de política de calidad del Sistema COGUI+
Anexo 03	Matriz de grupos de interés y/o partes interesadas
Anexo 04	Evaluación externa para la renovación de la acreditación institucional
Anexo 05	Síntesis de fortalezas y oportunidades de mejora
Anexo 06	Informe de resultados de auditoría interna 2020
Anexo 07	Informe atención al ciudadano y PQRs
Anexo 08	Informe extensión y proyección social
Anexo 09	Informe gestión de riesgos anticorrupción
Anexo 10	Informe de gestión del plan de gobierno 2016 – 2020
Anexo 11	Informe auditoría Icontec 2020
Anexo 12	Taller evaluación desempeño COGUI+
Anexo 13	Informe gestión del riesgo
Anexo 14	Informe de gestión Vicerrectoría de investigación
Anexo 15	Informe trámites y servicios institucionales
Anexo 16	Seguimiento Plan de acción institucional 2020
Anexo 17	Acciones institucionales en el marco de la pandemia COVID-19

Sistema de Gestión Institucional COGUI+ Oficina Asesora de Planeación Grupo Gestión de la Calidad



ACREDITADA
POR ALTA CALIDAD

Informe de Revisión por la Dirección 2020

AÚN+ incluyente e innovadora | PERIODO **20.24**

